

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra, Biaya dan Promosi Terhadap
Kepuasan Pelajar dalam Menggunakan Bimbingan Belajar
Primagama di Kota Semarang**

ANNISA LUTHFIA ROSE ANA

(Pembimbing : DR Yohan Wismantoro, SE, MM)

Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 211201302919@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Gaya hidup dalam dunia pendidikan merupakan topik menarik yang sedang terjadi saat ini. Sama halnya dengan bisnis lembaga pendidikan yang semakin meningkat. Citra yang dikenal masyarakat telah menjadi pertimbangan konsumen, biaya yang terjangkau, dengan diikuti kualitas pelayanan yang berkualitas dan promosi. Lembaga Bimbingan Belajar adalah solusi yang diambil pelajar untuk membantu dalam proses belajar di luar sekolah. Primagama turut andil dalam membantu masalah pelajaran yang dihadapi siswa-siswi di sekolah. Primagama merupakan pelopor yang sampai saat ini masih bertahan. Tujuan penelitian ini di lakukan untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan, citra, biaya dan promosi terhadap kepuasan konsumen. Penelitian data ini menggunakan kuisioner dengan jumlah sampel 137 pelajar yang mendaftar pada bimbingan belajar Primagama di kota Semarang. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan non-probability sampling, dengan salah satu metode yang digunakan adalah purposive sampling. Data yang diperoleh kemudian di analisis dengan Structural Equation Modeling (SEM) dengan aplikasi AMOS 22. Hasil penelitian ini adalah : kualitas pelayanan, citra, biaya, promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kata kunci : kualitas pelayanan, citra, biaya, promosi, kepuasan konsumen

The Influence of Service Quality, Image, Cost and Promotion on Student Satisfaction in Using Primagama Tuition Class in Semarang City

ANNISA LUTHFIA ROSE ANA

(Lecturer : DR Yohan Wismantoro, SE, MM)

Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy & Business, DINUS University

www.dinus.ac.id

Email : 211201302919@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Lifestyle in the world of education is an interesting topic that is happening nowadays. As well as with more increasing of the business of educational institutions. The image known by the public has become a consideration of consumers, affordable cost, followed by service quality and promotion. Tutoring Institute is the solution that is taken by the student to assist their out-of-school learning process. Primagama took part in assisting the lesson problems that is faced by the students at school. Primagama is one of the pioneer of tutoring institute that still survive until now. The purpose of this study was conducted to know the variable of quality service, image, cost and promotion on customer satisfaction. This study using questionnaire with the number of sample as many as 137 students who enroll in Primagama tuition class in Semarang City. This sampling technique using non-probability sampling, with one of the methods used is purposive sampling. The data that is obtained then analyzed with Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS 22 application. The result of this study are: service quality, image, cost, promotion have positive and significant influence on customer satisfaction.

Keyword : Keywords: service quality, image, cost, promotion, customer satisfaction